ESTIMATES

# Canadian Transportation Agency

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

**Part I – The Government Expenditure Plan** provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

**Part III – Departmental Expenditure Plans**, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the minister. who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

**Supplementary Estimates** directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Telephone: (613) 941-5995
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2005-III-69
ISBN 0-660-62565-2

Canadian Transportation Agency | Office des transports du Canada

# CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## 2004-2005 Estimates

**A Report on Plans and Priorities**

Approved

Hon. Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.
Minister of Transport

Canada

**Table of Contents**


Section 1: Messages ..... 1
Chairman's Message ..... 1
Management Representation ..... 3

Section 2: Raison d'être ..... 5

Section 3: Planning Overview ..... 7
3.1 The financial situation of Air Canada ..... 7
3.2 Government initiatives ..... 7
3.3 Funding issues ..... 7
3.4 The legislative review by the Minister of Transport ..... 8

Section 4: Agency Plans and Priorities by Strategic Outcome ..... 9
4.1 Strategic Outcome ..... 9
4.2 Summary of priorities ..... 9
4.3 Details of priorities ..... 10
4.3.1 Make sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assist in resolving disputes through mediation and other informal processes ..... 10
4.3.2 Continue to protect the economic and other interests of Canadian transportation users and carriers and other affected parties ..... 11
4.3.3 Continue to improve the accessibility of the federal transportation system to persons with disabilities ..... 12
4.3.4 Continue to implement management excellence ..... 13

Section 5: Organizational Information ..... 15
5.1 Strategic Outcome and Business Line ..... 15
5.2 Accountability ..... 15
5.3 Agency Planned Spending ..... 17

Section 6: Annexes ..... 19
6.1 Tables ..... 19
Table 1: Net Cost of Program for 2004-2005 ..... 19
Table 2: Major Programs ..... 19
6.2 Other Information ..... 21
6.2.1 Canadian Transportation Agency Results Chain ..... 21
6.2.2 List of Statutes and Regulations Currently in Force ..... 22
6.2.3 Contacts and Further Information ..... 23

105-00973/

# Section 1: Messages

## Chairman's Message

I am pleased to present the Report on Plans and Priorities of the Canadian Transportation Agency (the Agency). As we look ahead to 2004-2005, it is from the vantage of over a century of service to the people of Canada. On February 1, 1904, the Board of Railway Commissioners for Canada came into being as Canada's first independent body with regulatory powers. Through its subsequent successors, the Board evolved into the Canadian Transportation Agency of today with powers affecting all federally regulated modes of transportation.

An efficient and accessible transportation system, carrying people and goods reliably, safely and efficiently, has been an important component in the building of Canada. This system is, and will continue to be, critical to Canada's continuing growth and prosperity. As transportation has evolved, so has the role of Canada's federal regulator. Today's Government of Canada transportation policy calls for an accessible, competitive sector that is regulated only when necessary. The Agency, recognizing that market forces should prevail, intervenes only to ensure fair and reasonable service.

As we move ahead into our second century of service, in a highly competitive and evolving transportation marketplace, the Agency values its role as an expedient, fair and transparent regulator and quasi-judicial tribunal, administering its mandate under the *Canada Transportation Act* and other legislation.

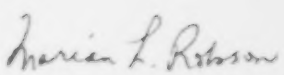
The Agency is committed to the efficient and effective resolution of a wide range of transportation matters. It will continue to focus on consultation, mediation and facilitation, to assist users and providers to resolve problems early, before they can negatively impact the efficient functioning of the transportation system. We will also continue to work at eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities. As the Canadian society ages, it is becoming increasingly important that transportation systems be accessible.

Two transportation bills (Bill C-26, which proposed amendments to the *Canada Transportation Act*, and Bill C-27, the new *Canada Airports Act)* were tabled in Parliament in 2003, but did not receive Royal Assent before Parliament was prorogued. At the time of writing, it is unclear what will happen with these bills. The Agency is ready to implement any required changes should the bills proceed.

Last year, the Agency made substantial progress in advancing the Modern Comptrollership initiative. These efforts will continue in 2004-2005 as we start implementing results-based performance measurement and integrate it in our planning process. By gathering better performance information and making full use of it in our day to day operations, I am confident that we will be better positioned to ensure that we

provide the most valuable services to Canadians, and demonstrate it more clearly in our future Departmental Performance Reports. I am confident that we will continue to improve the delivery of our programs and services to Canadians.

It is an honour and a privilege to chair an organization with such a long history of service. As we look ahead, I believe that the Agency is well positioned to continue to carry out the government's transportation policies, provide expertise and services, and adapt to any future changes. Agency Members and our dedicated team of professionals are committed to ensuring that we continue to make a significant contribution to achieving an efficient and accessible national transportation system.



Marian L. Robson

## Management Representation

**Report on Plans and Priorities 2004-2005**

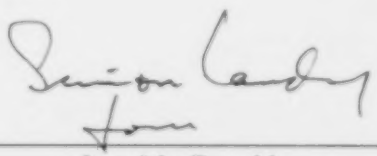
I submit, for tabling in Parliament, the 2004-2005 Report on Plans and Priorities for the

**Canadian Transportation Agency**.

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the preparation of the 2004-2005 Report on Plans and Priorities*.

- It accurately portrays the organisation's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by the Treasury Board Secretariat.
- It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.



Joan MacDonald
Director General, Corporate Management

July 28, 2004

## Section 2: Raison d'être

In its administration of federal transportation legislation and government policies, the Canadian Transportation Agency helps create an efficient and accessible federal transportation system for the benefit of Canadians.

The Agency is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal that makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. It licenses rail and air carriers, and has the authority to resolve some transportation rate, service and other complaints in the rail, air and marine modes and to make regulations when required. It also has the authority to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. In addition, the Agency implements transportation policy established by Parliament in the *Canada Transportation Act*. It is also the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers.

The Agency is one of many players involved in transportation and maintains close ties with its various co-delivery partners.

| **Canadian Transportation Agency Partners** | |
|---|---|
| Bilateral air agreements | • Department of International Trade<br>• Transport Canada<br>• Statistics Canada |
| Coasting trade exemptions | • Canada Border Services Agency<br>• Transport Canada |
| Air regulation | • Transport Canada<br>• Transportation Appeals Tribunal of Canada<br>• Royal Canadian Mounted Police<br>• Department of International Trade<br>• Department of Justice Canada |
| Rail regulation | • Transport Canada<br>• Canadian Environmental Assessment Agency<br>• Transportation Safety Board of Canada<br>• Province of Ontario<br>• Natural Resources Canada |
| Accessible transportation | • Canadian Human Rights Commission<br>• Transport Canada<br>• Department of Social Development<br>• Canadian Standards Association |

## Section 3: Planning Overview

The Agency's program is funded by Parliament through an operating expenditures vote. It operates within the context of the very large and complex Canadian transportation system (see Transport Canada's Web site at www.tc.gc.ca for details). Below are the main factors that will influence the delivery of the Agency's programs during the planning period:

### 3.1 The financial situation of Air Canada

Since April 1, 2003, Air Canada has been under court-sanctioned protection pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act* (the CCAA) to facilitate its operational, commercial, financial and corporate restructuring. As part of this process, the Ontario Superior Court of Justice issued an order pursuant to the CCAA staying all proceedings against or in respect of Air Canada and certain of its subsidiaries. As a consequence, certain constraints have been imposed on processing applications filed with the Agency involving Air Canada and its subsidiaries.

Because of the stay order which continued to be in effect at the beginning of fiscal year 2004-2005, the Agency could not process accessibility and other complaints against Air Canada during fiscal year 2003-2004. As a result, it will begin fiscal year 2004-2005 with a significant backlog to be processed, in addition to our regular workload. The Agency will also need to carry over to fiscal year 2004-2005 certain projects that it anticipated completing in 2003-2004, notably the code of practice on the communication of information to persons with disabilities in the federal transportation network (refer to section 4.3.3 for details).

### 3.2 Government initiatives

The Government of Canada's modern management framework, illustrated in the report *Results for Canadians* tabled by the President of the Treasury Board in March 2000, gave rise to a number of initiatives, including Modern Comptrollership. As part of its action plan under this initiative, the Agency will continue to implement measures to improve the way it delivers its program and services in the future. A key element on which the Agency will focus during the planning period is the implementation of results-based performance measurements (refer to section 4.3.4 for details).

### 3.3 Funding issues

Following the Canadian airline industry restructuring, the Air Travel Complaints Commissioner's program was introduced in 2000 along with other programs to protect the interests of the travelling public. Although some temporary funding was available for the first few years of the program and Transport Canada recently agreed to provide funds for 2004-2005, no funding has been secured for future years.

Some internal resources were reallocated to this program. However, given the Agency's limited financial resources and legislative requirement to deliver on other mandates, additional funding is essential for the Agency to continue to provide this consumer protection service to Canadians and to respond to any additional mandates resulting from legislative change. Initiatives are being taken to secure this funding.

## 3.4 The legislative review by the Minister of Transport

As required under the *Canada Transportation Act*, a five-member review panel was appointed in June 2000 to conduct a review of the operation of the Act and all other legislation concerning the economic regulation of any mode of transportation under Parliament's legislative authority. Upon consideration of the panel's report tabled in Parliament in July 2001, extensive consultations with a broad range of stakeholders in the industry and with provincial and territorial governments, proposed amendments to the *Canada Transportation Act* were tabled in Parliament in February 2003 as Bill C-26. The new *Canada Airports Act* was also tabled in Parliament in 2003.

Both bills failed to receive Royal Assent before Parliament was prorogued on November 12, 2003. At the time of writing, it is unclear what will happen with these bills. The Agency is ready to implement any required changes should the bills proceed.

## Section 4: Agency Plans and Priorities by Strategic Outcome

### 4.1 Strategic Outcome (Planned Spending: 24,711 Thousands of Dollars)

| |
|---|
| A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system |

### 4.2 Summary of priorities

Like other government bodies that are mandated to administer laws, the Agency operates under certain constraints in that its priorities and the actions it can take are, in large part, dictated by its statutes. For the planning period, the Agency's **ongoing business priorities** continue to be:

- making sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assisting in resolving disputes through mediation and other informal processes;
- protecting the economic and other interests of Canadian transportation users and carriers and other affected parties;
- improving the accessibility of the federal transportation system to persons with disabilities.

As part of its on-going program delivery activities, the Agency will continue to communicate with carriers, users and other affected parties both to help them understand their rights and obligations under the legislation administered by the Agency and to ensure carrier compliance.

**Modern comptrollership** is a key element of the Agency's management improvement agenda. For the planning period the Agency's **priority** will be to:

- continue to implement management excellence.

## 4.3 Details of priorities

### 4.3.1 Make sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assist in resolving disputes through mediation and other informal processes

*To this end, the Agency plans to:*

- ensure that its Members and staff maintain a high level of expertise in the transportation field and keep abreast of the constant evolution of the industry and its players;
- apply a decision-making process that is governed by the rules of fairness and the legislation, regulations and legal principles applicable to the case;
- process each complaint and application as quickly as possible and within the relevant statutory deadline (normally 120 days), unless the parties agree to an extension;
- process the backlog of complaints against Air Canada resulting from the stay order imposed on the Agency while Air Canada was under court-sanctioned protection pursuant to the CCAA – (refer to section 3.1 for background) as quickly as possible after the stay order ceases to be in effect;
- post all its formal decisions and orders on its Web site shortly after they have been issued and provide free electronic subscription services to its decisions;
- act as mediator and facilitator for earlier resolution of transportation disputes.

*For Canadians, this will result in the assurance:*

- that the Agency, a competent and independent body specialized in transportation matters, can deal fairly, efficiently and in a timely and transparent manner, with transportation complaints and applications;
- that services are available to assist them in informally resolving transportation-related disputes in a manner that is simple, rapid, less litigious and less costly than the Agency's traditional hearing process.

*Performance will be monitored by examining:*

- the outcome of any appeals of Agency decisions;
- the percentage of cases resolved within the relevant statutory deadline;
- the backlog of complaints against Air Canada (resulting from the stay order) that were processed;

- the comments of parties involved in mediation and informal dispute resolution processes undertaken by the Agency and the level of resolution of the disputes.

### 4.3.2 Continue to protect the economic and other interests of Canadian transportation users and carriers and other affected parties

*To this end, the Agency plans to continue to*:

- review and resolve air travel complaints;
- investigate complaints concerning air carrier prices on routes within Canada where there is limited or no competition;
- administer the air carrier licensing system which includes ensuring that carriers hold liability insurance and a valid Canadian aviation document and protecting international passenger charter flight advance payments;
- administer the rail certificates of fitness program by ensuring that federal railways hold adequate liability insurance;
- determine if suitable Canadian vessels are available to operate commercial services proposed to be provided by foreign vessels in Canadian waters;
- administer and participate in negotiating international air agreements and administer the air tariff regime and the regulatory compliance program;
- determine the environmental impact of rail construction projects;
- perform its administrative role regarding the revenue cap regulation of Western grain movements by rail (introduced by Parliament in 2000 as part of a reform of the Western grain handling and transportation system) by determining the annual revenue caps for Canadian National Railway Company (CN) and Canadian Pacific Railway Company (CP) for the movement of Western grain and whether or not the railway companies have exceeded their revenue allowance for the transportation of Western grain.

*For Canadians, this will result in the assurance*:

- that they can obtain assistance to resolve air travel complaints with air carriers;
- that air and rail carriers licensed to operate in Canada meet the legislative requirements in place to protect Canadians;
- for owners of Canadian ships: that no foreign vessels will be allowed to operate commercial services in Canadian waters if a suitable Canadian ship is available to carry out the services;

- for Canadian air carriers, passengers and shippers: that bilateral agreements are implemented fairly, balancing the interests of all parties;

- that no rail construction project will be approved without evaluating its effect on the environment;

- for grain shippers: that an independent and fair assessment of revenues generated from the transportation of Western grain by rail is performed; that such revenues generated by CN and CP do not exceed the maximum allowed; and that if a railway company exceeds its revenue cap in a crop year, it must pay out the excess amount and the applicable penalty to the Western Grain Research Foundation.

*Performance will be monitored by examining*:

- the number of air travel complaints resolved and the level of satisfaction of the complainants with the process and the mediated settlements;

- the level of activity in the administration of air licensing, international air agreements, tariffs, pricing complaints, coasting trade and rail certificates of fitness applications and the resulting decisions;

- the results of environmental assessments undertaken for rail construction projects;

- the results of a survey evaluating the Agency's processes in developing the revenue cap for organizations that represent shippers, producers and carriers;

- the outcome of any appeals of Agency decisions.

### 4.3.3 Continue to improve the accessibility of the federal transportation system to persons with disabilities

*To this end, the Agency plans to*:

- continue to resolve accessibility complaints, both formally and through mediation and other informal processes;

- launch in 2004 a code of practice dealing with the communication of information to persons with disabilities in the federal transportation network;

- distribute, in 2004, guidelines designed to improve services on small commercial aircraft for persons with disabilities. Following an assessment of the guidelines and other measures designed to address accessibility issues regarding small aircraft, decide on the merits of proceeding with the amendment of existing regulations to also apply to the operation of small aircraft.

- continue to actively promote accessible transportation at conferences and trade shows and in the transportation industry, including the regulations and codes of practice applicable to air, rail and marine transportation.

*For Canadians, this will result in:*

- the assurance for persons with disabilities that they have access to an open and fair process to resolve complaints if they face undue obstacles to their mobility while using the federal transportation system;
- improved communication of transportation-related information to persons with disabilities as they use the federal transportation system;
- improved services for persons with disabilities on board small commercial aircraft;
- greater knowledge for persons with disabilities of the services they are entitled to and better transportation industry awareness of accessibility issues.

*Performance will be monitored by:*

- examining the results and number of accessibility complaints resolved by formal decision, mediation and other informal processes;
- examining and analysing the results of the Agency's periodic monitoring of the transportation industry's progress in implementing accessibility features included in the codes of practice applicable to air, rail and marine transportation.

### 4.3.4 Continue to implement management excellence

*To this end, the Agency plans to:*

- implement its performance measurement and risk management frameworks during fiscal year 2004-2005 and to make adjustments in the future as required (refer to section 6.2.1 for the Agency's results chain);
- improve its information management systems, gather better performance information. (Given the limited resources available, some improvements will be demonstrated in the Departmental Performance Report of 2004-2005, but most notable improvements will be in fiscal years 2005-2006 and future years.);
- integrate the improved performance measures into its existing operational planning process;

- pursue initiatives undertaken in the fall of 2003 to further improve its organizational effectiveness. As a result, committees have been formed to review in detail processes across the Agency and priorities within and across branches to determine where further streamlining can be obtained and whether further reallocations of resources are required.

*This will result:*

- for Canadian taxpayers and Parliamentarians: in more pertinent information to understand how the Agency's program benefit Canadians;

- for Agency managers and employees: in the knowledge that they require to better manage the program they administer.

*Performance will be monitored by:*

- regular updates at Executive Committee meetings and other key strategic planning meetings;

- the results of assessments of the Agency's future Departmental Performance Reports and Reports on Plans and Priorities;

- the demonstrated on-going use by Agency managers and employees of the performance information to make business decisions;

- the results of internal audits.

# Section 5: Organizational Information

## 5.1 Strategic Outcome and Business Line

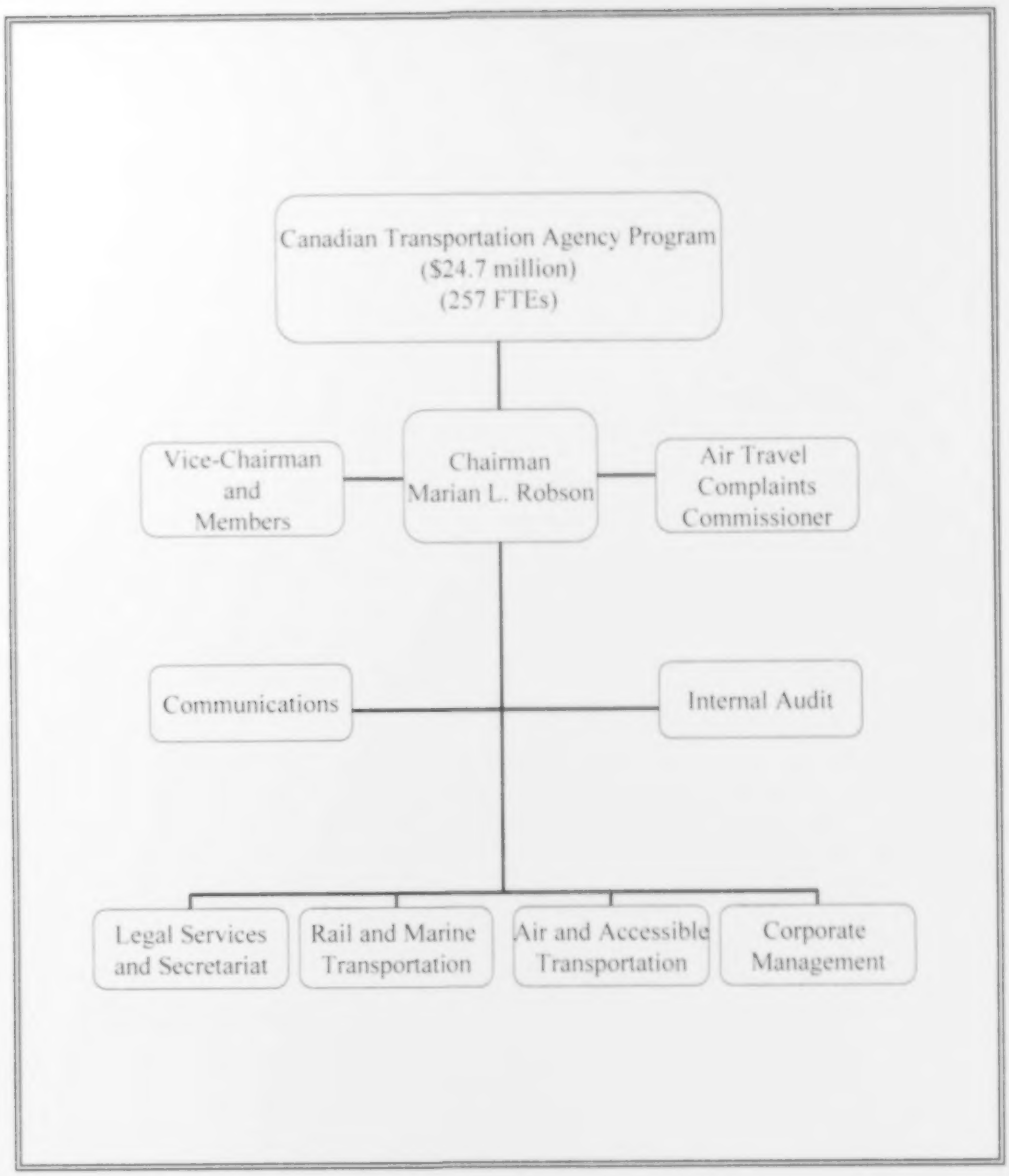
| | Strategic Outcome |
|---|---|
| **Business Line** | A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system |
| **Canadian Transportation Agency** | 24,711<br>(Thousands of Dollars) |

## 5.2 Accountability

The Agency exercises its powers through its seven members, appointed by the Governor in Council: a chairman, a vice-chairman and five full-time members. The Minister can also appoint up to three temporary members and shall designate one temporary member to act as the Air Travel Complaints Commissioner.

The Agency's organizational structure comprises four branches: the Rail and Marine Transportation Branch, the Air and Accessible Transportation Branch, the Legal Services and Secretariat Branch, and the Corporate Management Branch. The head of each branch as well as Communications and Internal Audit report to the chairman.

The two program branches, the Rail and Marine Transportation Branch and the Air and Accessible Transportation Branch, relate to the Agency's regulatory functions. The Legal Services and Secretariat Branch and the Corporate Management Branch provide regulatory and administrative support. The Agency's headquarters are located in the National Capital Region. Agency personnel working in field offices in six cities across Canada carry out air and accessibility enforcement activities. More information about the role and the structure of the Agency can be found of the Agency's Web site at www.cta.gc.ca in the section "About the CTA".


Canadian Transportation Agency Program
($24.7 million)
(257 FTEs)
Vice-Chairman and Members
Chairman
Marian L. Robson
Air Travel Complaints Commissioner
Communications
Internal Audit
Legal Services and Secretariat
Rail and Marine Transportation
Air and Accessible Transportation
Corporate Management

## 5.3 Agency Planned Spending

| (Thousands of Dollars) | Forecast* Spending 2003-2004 | **Planned** Spending 2004-2005** | Planned Spending 2005-2006 | Planned Spending 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| **Total Main Estimates** | 25,391 | **24,711** | 24,683 | 24,683 |
| *Adjustments* | | | | |
| Operating Budget Carry Forward | 1,049 | | | |
| Airline Restructuring Program | 500 | | | |
| Compensation for salary increases | 318 | | | |
| Modern Comptrollership Innovations Fund | 131 | | | |
| Revised Internal Audit Policy | 25 | | | |
| Official Languages Innovation Fund | 5 | | | |
| Employee Benefit Plan Adjustment | (52) | | | |
| ***Total Adjustments*** | 1,976 | **0** | 0 | 0 |
| **Net Planned Spending*** | 27,367 | **24,711** | 24,683 | 24,683 |
| Plus: Cost of Services received without charge | 3,656 | **3,532** | 3,554 | 3,576 |
| **Net Cost of Program** | 31,023 | **28,243** | 28,237 | 28,259 |
| **Full-Time Equivalents** | 282 | **257** | 257 | 257 |

* The Forecast Net Planned Spending for 2003-2004 reflects actual spending as published in the Public Accounts.

** The net decrease from 2003-2004 results from a reduction related to the Airline Restructuring Program for which, at the time of writing, funding has not yet been approved for 2004-2005 and beyond.

# Section 6: Annexes

## 6.1 Tables

**Table 1: Net Cost of Program for 2004-2005**

| (Thousands of Dollars) | 2004-2005 |
|---|---|
| **Net Planned Spending** | **24,711** |
| **Plus: Services Received without Charge** | |
| Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) | **2,159** |
| Contributions covering employer's share of insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board of Canada Secretariat | **1,301** |
| Worker's compensation coverage provided by the Department of Human Resources and Skills Development | **41** |
| Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada | **31** |
| **Less: Non-respendable Revenue** | **3,532** |
| **2004-2005 Net Cost of Program** | **28,243** |

**Table 2: Major Programs**

**Strategic Outcome**

| |
|---|
| A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system |

| **(Thousands of Dollars)** | **2004-2005** | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|
| Planned Spending | **24,711** | 24,683 | 24,683 |

The **Canadian Transportation Agency's program** is mainly derived from the provisions of the *Canada Transportation Act*. As an independent, quasi-judicial, administrative tribunal, the Agency makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian transportation. It licenses rail and air carriers, and has the authority to resolve some transportation rate, service and other complaints in the rail, air and marine modes and to make regulations when required. The Agency also improves access to the federal transportation system for persons with disabilities through the resolution of complaints, the development and implementation of codes of practice, essential regulations, and communication. In addition, the Agency implements transportation policy established by Parliament in the *Canada Transportation Act*, and is the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers.

## 6.2 Other Information

### 6.2.1 Canadian Transportation Agency Results Chain

**Strategic Outcome**

A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system

⇕

**Intermediate Outcomes**

- Federal transportation issues are resolved fairly, effectively and efficiently
- Undue obstacles for persons with disabilities are removed from federally regulated transportation
- Economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties are protected

⇕

**Outputs**

- Decisions and Orders
- Licenses, permits, certificates of fitness and other determinations
- Codes of practice, tools and Regulations
- Educational materials
- Revenue cap for western grain by rail
- Processed and resolved complaints
- Advice re. Administration of the Act
- Administrative Monetary Penalties issued
- Reports

⇕

**Activities**

- Conduct hearings
- Mediate disputes
- Process air travel complaints
- Communication activities, including speeches, presentations, publication and dissemination of information, etc.
- Monitoring and investigation activities to ensure compliance with regulations, legislation and international agreements
- Issue licences, permits, certificates, recommendations and other determinations
- Administrative determinations
- Develop and implement regulations
- Develop codes of practice, guidelines and similar tools
- Consultations with key stakeholders

### 6.2.2 List of Statutes and Regulations Currently in Force

**The Agency has primary responsibility for:**

| | |
|---|---|
| *Canada Transportation Act* | *S.C. 1996, c. 10* |

**The Agency shares responsibility to Parliament for the following acts:**

| | |
|---|---|
| *Access to Information Act* | *R.S.C. 1985, c. A-1* |
| *Canada Marine Act* | *S.C. 1998, c. 10* |
| *Canadian Environmental Assessment Act* | *S.C. 1992, c. 37* |
| *Civil Air Navigation Services Commercialization Act* | *S.C. 1996, c. 20* |
| *Coasting Trade Act* | *S.C. 1992, c. 31* |
| *Energy Supplies Emergency Act* | *R.S.C. 1985, c. E-9* |
| *Financial Administration Act* | *R.S.C. 1985, c. F-11* |
| *Official Languages Act* | *R.S.C. 1985, c. 31 (4th Supp.)* |
| *Pilotage Act* | *R.S.C. 1985, c. P-14* |
| *Privacy Act* | *R.S.C. 1985, c. P-21* |
| *Public Service Modernization Act* | *S.C. 2003, c. 22* |
| *Railway Relocation and Crossing Act* | *R.S.C. 1985, c. R-4* |
| *Railway Safety Act* | *R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)* |
| *Shipping Conferences Exemption Act, 1987* | *R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)* |

**The Agency has sole responsibility for the following regulations:**

*Air Transportation Regulations*
*Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations*
*National Transportation Agency General Rules*
*Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*
*Railway Costing Regulations*
*Railway Interswitching Regulations*
*Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations*
*Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations*
*Railway Traffic Liability Regulations*
*Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records*

**The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:**

*Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations*
*The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations*
*The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations*

These Acts and Regulations are available in the "Legislation" section of the Agency's Web site www.cta.gc.ca.

### 6.2.3 Contacts and Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta.gc.ca

Annual reports for 1997 to 2002 (covering each calendar year) are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

| Performance Area | Contact Name | Title | Telephone Number and E-Mail Address |
|---|---|---|---|
| Regulatory Support | Claude Jacques | General Counsel and Secretary | (819) 997-9323<br>claude.jacques@cta-otc.gc.ca |
| Air and Accessible Transportation | Gavin Currie | Director General | (819) 953-5074<br>gavin.currie@cta-otc.gc.ca |
| Rail and Marine Transportation | Seymour Isenberg | Director General | (819) 953-4657<br>seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca |
| Corporate Activities | Joan MacDonald | Director General | (819) 997-6764<br>joan.macdonald@cta-otc.gc.ca |
| Planning | Carole Girard | Director | (819) 953-2829<br>carole.girard@cta-otc.gc.ca |
| Communications | Craig Lee | Director | (819) 953-7666<br>craig.lee@cta-otc.gc.ca |

BUDGET DES DÉPENSES

# Office des transports du Canada

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

**Le Budget supplémentaire des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

Téléphone : (613) 941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2005-III-69
ISBN 0-660-62565-2

Office des transports du Canada | Canadian Transportation Agency

# OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## Budget des dépenses 2004-2005

**Un rapport sur les plans et les priorités**

Approuvé

L'hon. Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

**Table des matières**


Section 1 : Messages ..... 1
Message de la présidente ..... 1
Déclaration de la direction ..... 3

Section 2 : Raison d'être ..... 5

Section 3 : Survol de la planification ..... 7
3.1 La situation financière d'Air Canada ..... 7
3.2 Les initiatives gouvernementales ..... 7
3.3 Questions de financement ..... 7
3.4 La révision législative du Ministre des Transports ..... 8

Section 4 : Plans et priorités par résultat stratégique de l'Office ..... 9
4.1 Résultat stratégique ..... 9
4.2 Sommaire des priorités ..... 9
4.3 Détails des priorités ..... 10
4.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels ..... 10
4.3.2 Continuer à protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien ..... 11
4.3.3 Continuer à améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience ..... 12
4.3.4 Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion ..... 14

Section 5 : Organisation ..... 15
5.1 Résultat stratégique et secteur d'activité ..... 15
5.2 Responsabilisation ..... 15
5.3 Dépenses prévues de l'Office ..... 17

Section 6 : Annexes ..... 19
6.1 Tableaux ..... 19
Tableau 1 : Coût net du programme pour 2004-2005 ..... 19
Tableau 2 : Principaux programmes ..... 19
6.2 Autres renseignements ..... 21
6.2.1 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada ..... 21
6.2.2 Liste des lois et des règlements en vigueur ..... 22
6.2.3 Références et renseignements supplémentaires ..... 23

# Section 1 : Messages

## Message de la présidente

J'ai le plaisir de soumettre le Rapport sur les plans et les priorités de l'Office des transports du Canada (l'Office). Au cours de 2004-2005, l'Office exercera son mandat dans la perspective de plus de cent ans de service aux Canadiens. Le 1er février 1904, la Commission des chemins de fer du Canada a été créée. La Commission, le premier organisme canadien indépendant ayant un pouvoir de réglementation, et les organismes qui lui ont succédé, ont évolué jusqu'à l'Office des transports du Canada d'aujourd'hui, un organisme de réglementation qui régit tous les modes de transport de compétence fédérale.

Le maintien d'un système accessible, efficient, efficace, fiable et sécuritaire pour assurer le transport des personnes et des marchandises a contribué de manière importante à bâtir le Canada. Ce système est et continuera d'être, indispensable à la croissance et à la prospérité continues du Canada. Les transports ont évolué, tout comme le rôle de réglementation fédérale. La politique actuelle du gouvernement en matière de transport favorise l'accessibilité et la concurrence dans un secteur qui n'est réglementé qu'au besoin. Reconnaissant que les forces du marché doivent prévaloir, l'Office n'intervient que pour assurer un service équitable et raisonnable.

Alors que nous entreprenons notre deuxième centenaire de prestation de services dans un marché hautement compétitif où l'industrie du transport continue d'évoluer, l'Office met en valeur son rôle en tant qu'autorité de réglementation qui s'acquitte de ses tâches avec compétence et de façon équitable et transparente, et en tant que tribunal quasi judiciaire qui exécute son mandat dans le cadre des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois.

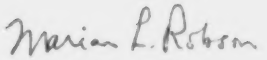
L'Office est déterminé à résoudre de nombreuses questions liées au transport, avec efficience et en temps opportun. Il continuera de concentrer ses efforts à la consultation, la médiation et la facilitation afin d'aider les utilisateurs et les fournisseurs du système à résoudre les problèmes avant qu'ils aient des répercussions négatives sur le fonctionnement efficace du système de transport. Il continuera aussi à travailler à l'élimination des obstacles abusifs à la mobilité des Canadiens ayant une déficience. Étant donné que la population canadienne vieillit, il devient de plus en plus important que les réseaux de transport soient accessibles.

Deux projets de loi, soit le projet de loi C-26 qui proposait des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* et le projet de loi C-27, la nouvelle *Loi sur les aéroports du Canada*, ont été déposés au Parlement en 2003, mais n'ont pas reçu la sanction royale avant la prorogation des activités de celui-ci. Bien qu'au moment d'écrire ce rapport le futur de ces projets de loi demeure incertain, l'Office est prêt à mettre en œuvre les changements voulus, le cas échéant.

L'an passé, l'Office a fait des progrès considérables au chapitre des mesures visant la fonction de contrôleur moderne. Ces efforts continueront en 2004-2005 alors que débutera la mise en œuvre de la mesure du rendement fondée sur les résultats et que

celle-ci sera intégrée dans le processus de planification. En recueillant de meilleurs renseignements sur le rendement qui serviront dans les transactions courantes, je suis persuadée que l'Office pourra assurer la prestation de meilleurs services aux Canadiens et le démontrer clairement dans ses futurs rapports ministériels sur le rendement. Je suis confiante que l'Office continuera d'améliorer ses programmes et ses services au bénéfice des Canadiens.

C'est un honneur et un privilège pour moi d'être à la tête d'une organisation dont le rôle a toujours été la prestation de services. Alors que nous envisageons le futur, je crois que l'Office est bien placé pour continuer d'appliquer les politiques gouvernementales en matière de transport, de fournir l'expertise et les services, et de s'adapter aux changements futurs. Les membres de l'Office et notre équipe de professionnels dévoués sommes engagés à contribuer de façon importante à la mise en place d'un réseau de transport national efficient et accessible.



Marian L. Robson

## Déclaration de la direction

**Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005**

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 de

**l'Office des transports du Canada**.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005*.

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le SCT.
- Le document est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Joan MacDonald
Directrice générale, Gestion centrale

28 juillet 2004

## Section 2 : Raison d'être

En veillant à l'application de la législation fédérale et des politiques gouvernementales en matière de transports, l'Office des transports du Canada contribue à la mise en place, pour le bien des Canadiens, d'un réseau de transport fédéral efficient et accessible.

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Il délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et a le pouvoir de régler certaines plaintes concernant la tarification, le service ou autres dans les modes ferroviaire, aérien et maritime. En outre, il peut prendre des règlements, s'il y a lieu. L'Office a le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale. L'Office veille également à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et enchâssées dans la *Loi sur les transports au Canada*. De plus, il agit à titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens.

Étant un joueur parmi tant d'autres dans le domaine des transports, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants.

**Partenaires de l'Office des transports du Canada**

| | |
|---|---|
| Accords aériens bilatéraux | • Ministère du Commerce international<br>• Transports Canada<br>• Statistique Canada |
| Exemptions de cabotage | • Agence des services frontaliers du Canada<br>• Transports Canada |
| Réglementation aérienne | • Transports Canada<br>• Tribunal d'appel des transports du Canada<br>• Gendarmerie royale du Canada<br>• Ministère du Commerce international<br>• Ministère de la Justice du Canada |
| Réglementation ferroviaire | • Transports Canada<br>• Agence canadienne d'évaluation environnementale<br>• Bureau de la sécurité des transports du Canada<br>• Province de l'Ontario<br>• Ressources naturelles Canada |
| Transports accessibles | • Commission canadienne des droits de la personne<br>• Transports Canada<br>• Ministère du Développement social<br>• Association canadienne de normalisation |

## Section 3 : Survol de la planification

Le programme de l'Office est financé par le Parlement à la suite d'un vote sur les dépenses de fonctionnement. L'Office fonctionne dans le contexte du vaste et complexe réseau de transport canadien (voir le site Web de Transports Canada au www.tc.gc.ca pour plus de renseignements). Les facteurs principaux qui auront une influence sur la prestation des programmes de l'Office au cours de la période de planification sont indiqués ci-après :

### 3.1 La situation financière d'Air Canada

Depuis le 1er avril 2003, Air Canada s'est placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC), décision homologuée par la cour, pour faciliter la restructuration opérationnelle, commerciale et financière de toute l'entreprise. Dans le cadre de ce processus, la Cour de justice de l'Ontario a émis une ordonnance, en conformité avec la LACC, qui suspend toutes les instances contre ou à l'égard d'Air Canada et de certaines de ses filiales. Cette situation impose des contraintes en ce qui a trait au traitement des demandes déposées à l'Office concernant Air Canada et ses filiales.

À la suite de l'ordonnance de suspension, qui était toujours en vigueur au début de l'année financière 2004-2005, l'Office n'a pu traiter les plaintes d'accessibilité et autres contre Air Canada au cours de l'année financière 2003-2004, situation qui résultera en de nombreux cas accumulés à traiter au debut de l'année financière 2004-2005 en plus de la charge de travail normale. L'Office devra aussi retarder à 2004-2005 certains projets qu'il prévoyait terminer en 2003-2004, notamment le code de pratique sur la communication de renseignements aux personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral (voir la section 4.3.3. pour plus de détails).

### 3.2 Les initiatives gouvernementales

Le cadre de gestion moderne du gouvernement du Canada, illustré dans le rapport *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, que la présidente du Conseil du Trésor a déposé en mars 2000, a donné place à un nombre d'initiatives, y compris la fonction moderne de contrôleur. Dans le cadre de son plan d'action pour cette initiative, l'Office continuera la mise en œuvre de mesures visant l'amélioration de la prestation de ses programmes et ses services dans le futur. Un élément clé sur lequel l'Office concentrera ses efforts au cours de la période de planification concerne l'élaboration de mesures de rendement fondées sur les résultats (voir la section 4.3.4 pour plus de détails).

### 3.3 Questions de financement

En 2000, à la suite de la restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien, le Programme du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ainsi que d'autres programmes visant la protection des intérêts des voyageurs ont été instaurés. Bien que des fonds provisoires aient été disponibles pour les quelques premières années, et que Transports Canada a récemment accepté de fournir les fonds pour 2004-2005, aucun financement n'a été obtenu pour les années suivantes.

Des ressources internes ont été affectées à ce programme. Cependant, compte tenu des ressources financières limitées dont dispose l'Office et des exigences législatives d'accomplir d'autres mandats, des fonds supplémentaires sont essentiels pour que l'Office continue de fournir ce service aux consommateurs canadiens et qu'il exerce les mandats additionnels qui pourraient découler des changements législatifs. Des mesures sont prises pour garantir ce financement.

## 3.4 La révision législative du Ministre des Transports

Conformément aux exigences de la *Loi sur les transports au Canada*, un comité de révision de cinq membres a été nommé en juin 2000 afin de procéder à la révision du fonctionnement de celle-ci et de toute autre loi traitant de la réglementation économique d'un mode de transport de compétence fédérale. Après examen du rapport du comité déposé au Parlement en juillet 2001 et de consultations courantes avec un large éventail d'intervenants de l'industrie et des gouvernements provinciaux et territoriaux, des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* ont été proposées dans le projet de loi C-26 qui a été déposé au Parlement en février 2003. La nouvelle *Loi sur les aéroports du Canada* a aussi été déposée au Parlement en 2003.

Les deux projets de loi n'ont pas reçu la sanction royale avant la prorogation du Parlement le 12 novembre 2003. Bien qu'au moment d'écrire ce rapport le futur de ces projets de loi demeure incertain, l'Office est prêt à mettre en œuvre les changements voulus, le cas échéant.

## Section 4 : Plans et priorités par résultat stratégique de l'Office

### 4.1 Résultat stratégique (Dépenses prévues : 24 711 milliers de dollars)

| |
|---|
| Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible |

### 4.2 Sommaire des priorités

Comme d'autres organismes gouvernementaux chargés d'appliquer les lois, l'Office fonctionne suivant certaines contraintes, car ses priorités et les mesures qu'il peut prendre sont en grande partie dictées par la législation. Pour la période de planification, les **priorités** de l'Office **continuent d'être** les suivantes :

- rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels;
- protéger les intérêts économiques et autres des utilisateurs, des exploitants et autres intéressés du réseau de transport canadien;
- améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.

L'Office continuera, dans le cadre de ses activités, à communiquer avec les transporteurs, les utilisateurs et autres intéressés afin de les aider à la fois à comprendre leurs droits et obligations conformément à la loi administrée par l'Office et à assurer que les transporteurs s'y conforment.

La **fonction moderne de contrôleur** est un élément clé du programme d'amélioration de la gestion de l'Office. Pour la période de planification, la **priorité** de l'Office sera :

- poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion.

## 4.3 Détails des priorités

### 4.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels

*À cette fin, l'Office entend :*

- s'assurer que ses membres et son personnel maintiennent un niveau d'expertise élevé dans le domaine du transport et qu'ils sont au courant de l'évolution constante de l'industrie et de ses intervenants;
- appliquer un processus de prise de décisions régi par les règles d'équité, les lois, les règlements et les principes juridiques applicables à chaque cas;
- traiter chaque plainte et demande aussi rapidement que possible, conformément au délai prescrit pertinent (dans la plupart des cas 120 jours), à moins que les parties conviennent de prolonger ce délai;
- traiter les cas accumulés de plaintes contre Air Canada (résultant de l'ordonnance de suspension imposée à l'Office pendant qu'Air Canada est sous la protection de la LACC - vous référer à la section 3.1 pour le contexte) dans le meilleur délai à partir du moment où l'ordonnance de suspension sera levée;
- afficher toutes ses décisions et arrêtés officiels sur son site Web peu après qu'ils aient été rendus et fournir des services d'abonnements électroniques gratuits à ces décisions;
- agir comme médiateur et facilitateur pour résoudre plus rapidement des différends en matière de transport.

*Pour les Canadiens, cela se traduira par l'assurance :*

- que l'Office, un organisme compétent et indépendant spécialisé dans les questions sur le transport, peut traiter équitablement, efficacement, en temps opportun et de façon transparente, les plaintes et demandes relatives au transport;
- qu'ils peuvent avoir recours à des services pour les aider à résoudre, de façon informelle, leurs différends relatifs aux transports de manière plus simple, plus rapide, moins litigieuse et plus économique que le processus juridictionnel régulier de l'Office.

*Le rendement sera surveillé en examinant :*

- le résultat de tous les appels des décisions de l'Office;
- le pourcentage de cas réglés dans les délais prescrits pertinents;

- le nombre de plaintes accumulées contre Air Canada (suite à l'ordonnance de suspension) qui ont été traitées;

- les commentaires des parties impliquées dans les médiations et les processus informels de résolution des différends de l'Office et leur taux de résolution.

### 4.3.2 Continuer à protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien

*À cette fin, l'Office entend continuer à :*

- examiner et régler les plaintes relatives au transport aérien;

- enquêter sur les taux excessifs des transporteurs applicables à des routes au Canada où la concurrence est inexistante ou limitée;

- administrer le système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, en s'assurant que les transporteurs détiennent une assurance-responsabilité, un document d'aviation canadien valide et une protection relative aux paiements anticipés pour des vols affrétés internationaux de passagers;

- administrer le système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires en s'assurant que les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent une assurance-responsabilité adéquate;

- déterminer si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services à des fins commerciales, pour lesquels on propose d'utiliser des navires étrangers en eaux canadiennes;

- administrer et participer à la négociation d'accords aériens internationaux et administrer le programme des tarifs aériens et un programme d'application des règlements;

- déterminer l'impact environnemental des projets de construction ferroviaire;

- administrer la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest par chemin de fer (rôle qui lui est dévolu par le Parlement en 2000 en application de la réforme du système de manutention et de transport du grain de l'Ouest) en déterminant le plafond annuel des recettes pour la Compagnie des chemins de fer nationaux (CN) et du Canadien Pacifique (CP) pour le transport du grain de l'Ouest, et si les compagnies de chemins de fer ont excédé leur revenu admissible pour ce transport.

*Pour les Canadiens, cela se traduira par l'assurance :*

- qu'ils peuvent obtenir une aide pour régler avec les transporteurs les plaintes relatives au transport aérien;

- que les transporteurs aériens et ferroviaires autorisés à exploiter au Canada respectent les exigences législatives en place pour protéger les Canadiens;

- aux propriétaires de navires canadiens qu'aucun navire étranger ne sera autorisé à exploiter des services commerciaux en eaux canadiennes si un navire canadien adapté est disponible pour assurer ces services;

- aux transporteurs aériens, aux passagers et aux expéditeurs canadiens que les accords aériens internationaux sont mis en œuvre de façon équitable, en tenant compte des intérêts des toutes les parties;

- qu'aucun projet de construction ferroviaire ne sera approuvé sans une évaluation de son impact sur l'environnement;

- pour les expéditeurs de grain, qu'une évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest soit effectuée et que ces recettes du CN et du CP ne dépassent pas le maximum permis - si une compagnie de chemin de fer excède son revenu admissible pour une campagne agricole, elle doit rembourser l'excédent et la pénalité applicable à la *Western Grain Research Foundation*.

*Le rendement sera surveillé en examinant* :

- le nombre de plaintes relatives au transport aérien résolues et le niveau de satisfaction des plaignants par rapport au processus et aux règlements obtenus par médiation;

- le niveau d'activité dans l'administration de la délivrance de licences aux transporteurs aériens, des accords internationaux de services aériens, des tarifs, des plaintes relatives à la tarification ainsi que des demandes de cabotage et de certificats d'aptitude et les décisions qui en découlent;

- les résultats d'évaluations environnementales entreprises pour les projets de construction ferroviaire;

- les résultats d'un sondage mené auprès d'organisations qui représentent les expéditeurs, les producteurs et les transporteurs afin d'évaluer les procédures utilisées par l'Office pour établir les plafonds de recettes;

- les résultats de toutes les décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel.

### 4.3.3 Continuer à améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience

*À cette fin, l'Office entend* :

- continuer de résoudre les plaintes relatives à l'accessibilité de façon formelle et au moyen de la médiation et d'autres processus informels;

- mettre en place en 2004 un code de pratiques traitant de la communication de renseignements aux personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral;

- diffuser en 2004 des lignes directrices en vue d'améliorer les services offerts aux personnes ayant une déficience à bord des petits aéronefs commerciaux et, suite à une évaluation des lignes directrices et autres mesures visant l'accessibilité des petits aéronefs, décider du bien-fondé de modifier les règlements en vigueur pour qu'ils couvrent également les petits aéronefs;

- continuer de promouvoir activement le transport accessible lors des conférences et des salons professionnels et dans l'industrie du transport, incluant les règlements et codes de pratiques touchant les modes de transports aérien, ferroviaire et maritime.

*Pour les Canadiens, cela se traduira par* :

- l'assurance pour les personnes ayant une déficience qu'elles peuvent avoir accès à un processus ouvert et équitable pour résoudre les plaintes relatives aux obstacles abusifs qui gênent leurs déplacements lorsqu'elles utilisent le réseau de transport fédéral;

- l'amélioration de la communication de renseignements sur les transports aux personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport fédéral;

- l'amélioration des services aux personnes ayant une déficience à bord des petits aéronefs commerciaux;

- des personnes ayant une déficience qui sont mieux informées des services qu'elles sont en droit de demander et une industrie des transports sensibilisée aux questions d'accessibilité.

*Le rendement sera surveillé par* :

- l'examen des plaintes sur l'accessibilité, incluant le nombre, résolues grâce à une décision officielle, à la médiation et à d'autres processus informels;

- l'examen et l'analyse des résultats de la surveillance périodique de l'Office des progrès réalisés par l'industrie du transport relativement à la mise en œuvre des mesures d'accessibilité comprises dans les codes de pratiques applicables aux transports aérien, ferroviaire et maritime.

### 4.3.4 Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion

*À cette fin l'Office entend :*

- mettre en œuvre son cadre de mesures de rendement fondées sur les résultats et son cadre de gestion intégrée du risque au cours de l'année financière 2004-2005 et y apporter les ajustements nécessaires dans le futur (vous référer à la section 6.2.1 pour l'enchaînement de résultats de l'Office);

- améliorer ses systèmes de gestion de l'information, recueillir de meilleurs renseignements sur le rendement (étant donné le peu de ressources disponibles, certaines améliorations seront démontrées dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005, mais les améliorations les plus notables se feront au cours des années financières 2005-2006 et futures);

- intégrer les mesures de rendement améliorées à son processus de planification opérationnelle existant;

- poursuivre l'initiative qui a été entreprise à l'automne 2003 et qui vise l'amélioration de l'efficacité organisationnelle. Par conséquent, des comités ont été créés pour revoir en détail les procédures de l'Office dans son ensemble et les priorités internes des directions générales et de l'ensemble de celles-ci, le but étant d'identifier celles qui peuvent être simplifiées davantage et les secteurs où des ressources doivent être réaffectées.

*Cela se traduira par :*

- les contribuables canadiens et les membres du Parlement bénéficieront de renseignements plus pertinents qui leur permettront de comprendre comment les programmes de l'Office profitent aux Canadiens;

- les gestionnaires et les employés de l'Office auront la connaissance voulue pour mieux gérer le programme dont ils ont la charge.

*Le rendement sera surveillé par :*

- des mises à jour périodiques aux réunions du Comité exécutif et aux autres réunions de planification stratégiques importantes;

- les résultats d'évaluation des futurs Rapports ministériels sur le rendement et les Rapports sur les plans et les priorités de l'Office;

- la démonstration que les gestionnaires et les employés de l'Office utilisent couramment les renseignements sur le rendement dans la prise de décisions opérationnelles;

- les résultats de vérifications internes.

# Section 5 : Organisation

## 5.1 Résultat stratégique et secteur d'activité

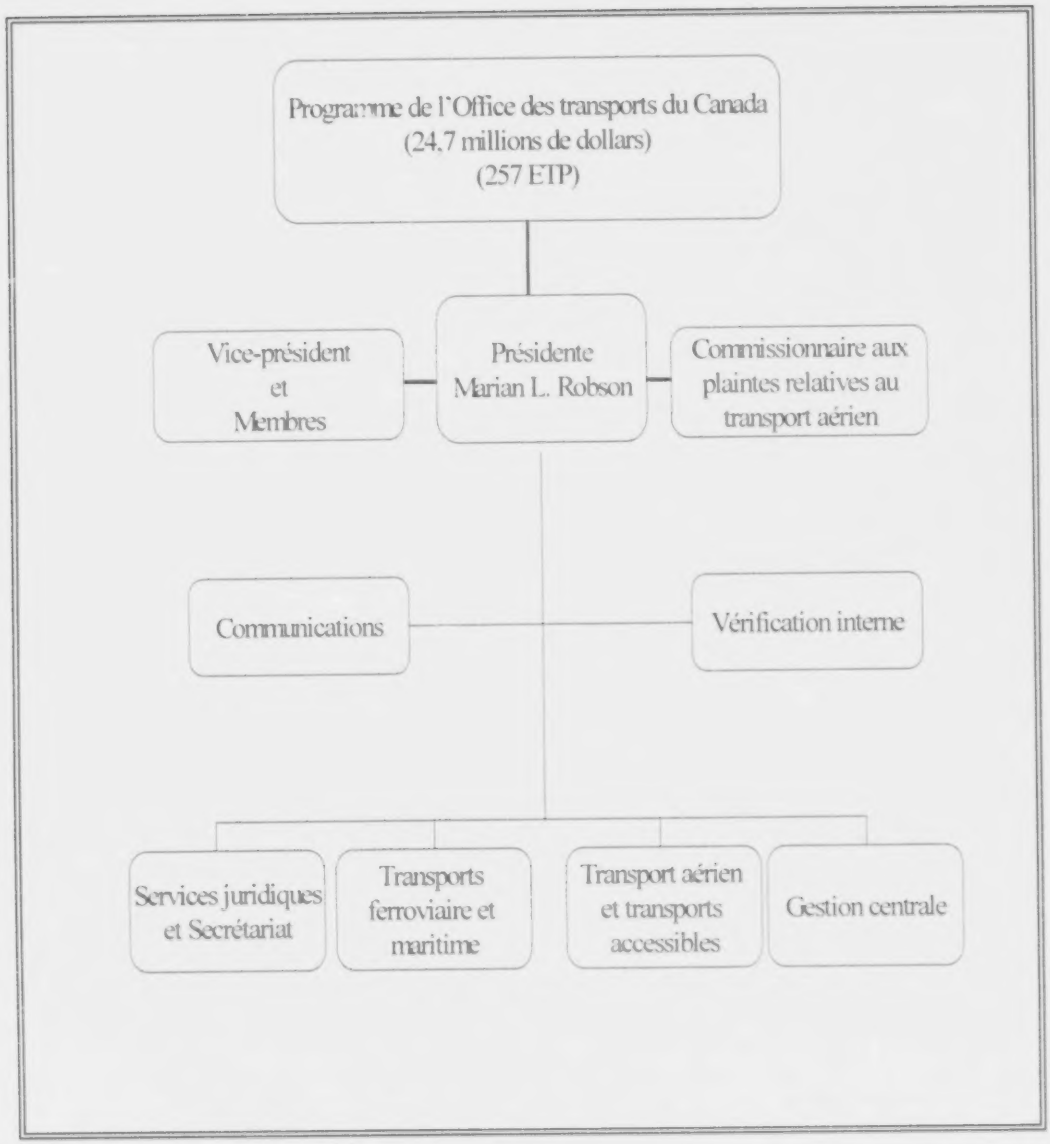
| Secteur d'activité | Résultat stratégique |
|---|---|
| | Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible |
| **Office des transports du Canada** | 24 711<br>(en milliers de dollars) |

## 5.2 Responsabilisation

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses sept membres nommés par le gouverneur en conseil, soit un président, un vice-président et cinq membres à temps plein. Le ministre peut aussi nommer un maximum de trois membres temporaires et doit désigner un membre temporaire chargé de faire office de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

La structure organisationnelle de l'Office comprend quatre directions générales : Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles, Services juridiques et secrétariat et Gestion centrale. Chaque directeur général de même que les Communications et la Vérification interne relèvent du président.

Les activités des deux directions générales responsables des programmes, soit Transports ferroviaire et maritime et Transport aérien et transports accessibles, ont trait aux fonctions de réglementation de l'Office. La Direction générale des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale assurent un soutien de la réglementation et un soutien administratif. L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Le personnel de l'Office dans les bureaux régionaux, situés dans six villes canadiennes, exerce des activités d'application des lois et règlements en matière de transport aérien et d'accessibilité. Vous trouverez plus de renseignements à propos du rôle et de la structure de l'Office en consultant son site Web www.otc.gc.ca à la section « Au sujet de l'OTC ».


Programme de l'Office des transports du Canada
(24,7 millions de dollars)
(257 ETP)
Vice-président et Membres
Présidente Marian L. Robson
Commissionnaire aux plaintes relatives au transport aérien
Communications
Vérification interne
Services juridiques et Secrétariat
Transports ferroviaire et maritime
Transport aérien et transports accessibles
Gestion centrale

## 5.3 Dépenses prévues de l'Office

| (en milliers de dollars) | Prévision* des dépenses 2003-2004 | **Dépenses** prévues **2004-2005** | Dépenses prévues 2005-2006 | Dépenses prévues 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| **Total du Budget principal des dépenses** | 25 391 | **24 711** | 24 683 | 24 683 |
| *Rajustements* | | | | |
| Report du budget de fonctionnement | 1 049 | | | |
| Programme de restructuration de l'industrie du transport aérien | 500 | | | |
| Compensation d'augmentation de salaire | 318 | | | |
| Fonction de contrôleur moderne - Fonds innovation | 131 | | | |
| Politique sur la vérification interne | 25 | | | |
| Fonds d'innovation en matière de langues officielles | 5 | | | |
| Régimes d'avantages sociaux des employés | (52) | | | |
| ***Total des rajustements*** | 1 976 | **0** | 0 | 0 |
| **Dépenses nettes prévues*** | 27 367 | **24 711** | 24 683 | 24 683 |
| Plus : Coût des services reçus sans frais | 3 656 | **3 532** | 3 554 | 3 576 |
| **Coût net du programme** | 31 023 | **28 243** | 28 237 | 28 259 |
| **Équivalents temps plein** | 282 | **257** | 257 | 257 |

* Les dépenses nettes prévues de 2003-2004 tiennent compte des dépenses réelles telles que publiées dans les comptes publics.

** La diminution de 2003-2004 est reliée au fait que, au moment d'écrire ce rapport, le financement pour le programme de restructuration de l'industrie du transport aérien n'est pas encore approuvé pour 2004-2005, ni pour les années suivantes.

# Section 6 : Annexes

## 6.1 Tableaux

**Tableau 1 : Coût net du programme pour 2004-2005**

| (en milliers de dollars) | 2004-2005 |
|---|---|
| **Dépenses nettes prévues** | **24 711** |
| **Plus : Services reçus sans frais** | |
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | **2 159** |
| Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada | **1 301** |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences | **41** |
| Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada | **31** |
| **Moins : Recettes non disponibles** | **3 532** |
| **Coût net du programme pour 2004-2005** | **28 243** |

**Tableau 2 : Principaux programmes**

**Résultat stratégique**

| Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible |
|---|

| (en milliers de dollars) | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|
| **Dépenses prévues** | **24 711** | 24 683 | 24 683 |

Le **programme de l'Office des transports du Canada** est issu principalement des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*. En tant que tribunal administratif quasi judiciaire indépendant, l'Office est chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Il délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et a le pouvoir de régler certaines plaintes concernant la tarification, le service ou autres dans les modes ferroviaire, aérien et maritime. En outre, il peut prendre des règlements s'il y a lieu. L'Office améliore aussi l'accès des personnes ayant une déficience au réseau de transport de compétence fédérale par la résolution de plaintes, l'élaboration et la mise en œuvre de codes de pratiques, la réglementation nécessaire et la communication. De plus, l'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transport adoptées par le Parlement et enchâssées dans la *Loi sur les transports au Canada.* Il agit également à titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens.

## 6.2 Autres renseignements

### 6.2.1 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada

**Résultat stratégique**

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible

⇕

**Résultats intermédiaires**

- Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace
- Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience
- Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés

⇕

**Extrants**

- décisions et arrêtés
- licences, permis, certificats d'aptitude et autres
- codes de pratiques, outils et règlements
- matériel éducatif
- plafonds des recettes pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
- plaintes traitées et réglées
- recommandations au sujet de l'administration de la Loi
- sanctions administratives pécuniaires imposées
- rapports

⇕

**Activités**

- tenue d'audiences
- médiation des différends
- traitement des plaintes relatives au transport aérien
- activités de communication, y compris discours, présentations, publications, diffusion d'information, etc.
- suivis et enquêtes afin d'assurer la conformité avec les règlements, les lois et les accords internationaux
- délivrance de licences, de permis et de certificats, formulation de recommandations et autres décisions
- décisions d'ordre administratif
- élaboration et mise en œuvre de règlements
- élaboration de codes de pratiques, de lignes directrices et d'outils similaires
- consultations avec les principaux intéressés

### 6.2.2 Liste des lois et des règlements en vigueur

**L'Office assume la responsabilité principale de l'application de la loi suivante devant le Parlement :**

| | |
|---|---|
| *Loi sur les transports au Canada* | *L.C. (1996), ch. 10* |

**L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :**

| | |
|---|---|
| *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* | *L.C. (1992), ch. 37* |
| *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie* | *L.R.C. (1985), ch. E-9* |
| *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* | *L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)* |
| *Loi maritime du Canada* | *L.R.C. (1998), ch. 10* |
| *Loi sur l'accès à l'information* | *L.R.C. (1985), ch. A-1* |
| *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* | *L.C. (1996), ch. 20* |
| *Loi sur la gestion des finances publiques* | *L.R.C. (1985), ch. F-11* |
| *Loi sur la modernisation de la fonction publique* | *L.C. (2003), c. 22* |
| *Loi sur la protection des renseignements personnels* | *L.R.C. (1985), ch. P-21* |
| *Loi sur la sécurité ferroviaire* | *L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)* |
| *Loi sur le cabotage* | *L.C. (1992), ch. 31* |
| *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer* | *L.R.C. (1985), ch. R-4* |
| *Loi sur le pilotage* | *L.R.C. (1985), ch. P-14* |
| *Loi sur les langues officielles* | *L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)* |

**L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :**

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*
*Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*
*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
*Règlement sur les transports aériens*
*Règles générales de l'Office national des transports*

**L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :**

*Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée.*
*Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
*Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » sur le site Web de l'Office www.otc.gc.ca.

### 6.2.3 Références et renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa, Canada K1A 0N9

Site Web : www.otc.gc.ca

Les rapports annuels de 1997 à 2002 (pour chaque année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office : www.otc.gc.ca.

| Secteur | Nom du contact | Titre | Numéro de téléphone et adresse Internet |
|---|---|---|---|
| Soutien de la réglementation | Claude Jacques | Avocat général et Secrétaire | (819) 997-9323<br>claude.jacques@cta-otc.gc.ca |
| Transport aérien et transports accessibles | Gavin Currie | Directeur général | (819) 953-5074<br>gavin.currie@cta-otc.gc.ca |
| Transports ferroviaire et maritime | Seymour Isenberg | Directeur général | (819) 953-4657<br>seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca |
| Services corporatifs | Joan MacDonald | Directeur général | (819) 997-6764<br>joan.macdonald@cta-otc.gc.ca |
| Planification | Carole Girard | Directeur | (819) 953-2829<br>carole.girard@cta-otc.gc.ca |
| Communications | Craig Lee | Directeur | (819) 953-7666<br>craig.lee@cta-otc.gc.ca |